



Liberté • Égalité • Fraternité

RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

SECRETARIAT GENERAL DU GOUVERNEMENT

La documentation Française

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES (CCTP)

**REFONTE GRAPHIQUE ET ERGONOMIQUE
DES SITES INTERNET SERVICE-PUBLIC.FR ET VIE-PUBLIQUE.FR**

**LOT N° 1 : REFONTE DE SERVICE-PUBLIC.FR :
CONCEPTION GRAPHIQUE ET ERGONOMIQUE**

Le présent CCTP comporte 10 feuillets numérotés de 1 à 10

SOMMAIRE

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

4

ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

4

2.1 Audit de l'ergonomie et du graphisme de service-public.fr

4

Description

4

Livrables

5

2.2 Définition de l'identité graphique et ergonomique du nouveau portail à partir de six pages témoins (3 scénarios)

5

Description

5

Livrables

5

2.3 Description détaillée des rubriques de service-public.fr

6

2.3.1 – Scénarios d'usage, principes ergonomiques, arborescence de la V2

6

Description

6

Livrables

7

2.3.2 – Description détaillée des rubriques de service-public.fr

7

Description

7

Livrables

8

2.4 Réalisation des maquettes graphiques

8

Description

8

Livrables

8

2.5 Réalisation des modèles de page html

9

Description

9

Livrables

9

2.6 Charte graphique et ergonomique et manuel d'application de la charte

9

Description

9

Livrables

10

ARTICLE 3 – CADRE TECHNIQUE

10

ARTICLE 1 – OBJET DU MARCHÉ

Le présent marché a pour objet la conception et la réalisation de prestations graphiques et ergonomiques, d'une part pour assurer la mise en œuvre de la version 2 (V2) du portail service-public.fr, d'autre part, postérieurement à cette mise en œuvre, pour assurer le développement de nouvelles rubriques ou services permettant de poursuivre l'évolution du portail.

ARTICLE 2 - DESCRIPTIF DES PRESTATIONS

N.B. : la V2 de service-public.fr ne s'étend pas à l'accès pour les PME et les indépendants : pme.service-public.fr. Cependant les prestations postérieures à la V2 peuvent concerner l'accès au PME.

2.1 Audit de l'ergonomie et du graphisme de service-public.fr

Description

Le titulaire réalisera un audit global de l'ergonomie et du graphisme de service-public.fr :

1) selon les critères :

- Efficacité, rapidité de l'accès à l'information ou au service recherché ;
- Représentation du portail de l'administration (guichet virtuel d'accueil des particuliers et des PME et des indépendants pour toute l'administration, aspect officiel de l'information diffusée, etc.), représentation de l'administration (cohérente et réunie pour le service du public) ;
- Clarté de la page d'accueil service-public.fr et des pages d'accueil de rubriques, compréhension du service rendu à partir de chacune de ces pages ;
- Respect des règles d'accessibilité ;
- Cohérence des rubriques, des pages appartenant à un même site et repérage dans le site, identification des rubriques ;
- Clarté, lisibilité des pages présentant les informations finales recherchées par les usagers qui consultent service-public.fr ;
- Réponse à un besoin à partir de la page d'accueil (ou à partir d'un moteur de recherche externe) d'après 5 types d'usage prioritaires proposés par le titulaire et validés par la Documentation française ;
- Adaptation du site au grand public, proximité avec les questions que se posent les usagers. ;
- Modernité, convivialité, proximité, sobriété, efficacité du portail de l'administration ;
- Interactivité, contact, qualité d'accueil, participation au portail de l'administration et partant à la qualité de l'administration ;

- Agrément, esthétique du portail.

2) en s'appuyant sur les enquêtes d'évaluation de serice-public.fr et sur quelques entretiens ou réunions avec la Documentation française et ses partenaires.

3) en référence à des exemples comparables à l'étranger (cf. annexe 7)

Cette prestation sera réalisée uniquement dans le cadre de la mise en œuvre de la V2 du portail.

Livrables

- ✓ Présentation de type Powerpoint démontrant les points forts et les points faibles de l'ergonomie et du graphisme de service-public.fr par rapport aux objectifs fixés par la Documentation française (DF) et par rapport à des sites de références étrangers ;
- ✓ Note de synthèse sur les orientations de la refonte graphique et ergonomique, indication des critères de succès pour la V2, des risques à éviter, recommandation de planning et modalités pour cette refonte, priorisation et reformulation des scénarios d'usage de référence pour structurer la refonte, le cas échéant précisions apportée aux trois scénarios de définition de l'identité graphique et ergonomique.

2.2 Définition de l'identité graphique et ergonomique du nouveau portail à partir de six pages témoins (3 scénarios)

Description

Le titulaire produira 3 maquettes graphiques présentant le résultat final des pages du portail pour 6 pages témoins.

Ces pages serviront à la fois à valider l'esprit graphique, les principes ergonomiques et la physionomie de la page d'accueil.

Elles seront testées lors d'un focus group organisé par la Documentation française.

Chaque proposition sera accompagnée d'un argumentaire sur ses avantages et inconvénients au regard des objectifs fixés ; sur le meilleur compromis entre la sophistication du graphisme et de l'ergonomie et leur simplicité de gestion, entre l'agrément et l'efficacité.

Deux des propositions seront réalisées avec des illustrations graphiques et une proposition sera réalisée avec des photographies.

Les livrables feront l'objet de deux (2) allers-et-retours avec la DF, de deux (2) allers-et-retours avec les partenaires réunis dans un comité ad hoc, et d'un dernier aller-et-retour avec la DF.

Cette prestation sera réalisée uniquement dans le cadre de la mise en œuvre de la V2 du portail.

Livrables

✓ Production de trois jeux graphiques commentés. Pour chaque jeu graphique, voici la liste indicative des pages à réaliser :

- 1 La page d'accueil ;
- 2 La page d'accueil d'un thème (par ex. : Emploi, travail) ;
- 3 La page d'accueil d'un profil (par ex. : Ressortissants européens, Personnes handicapées, Étrangers en France ou Français à l'étranger) ;
- 4 La page d'accueil d'un dossier (ex. : Carte d'identité) ;
- 5 Une fiche pratique ;
- 6 La page de résultats du moteur de recherche.

La liste définitive sera confirmée sur le bon de commande.

2.3 Description détaillée des rubriques de service-public.fr

2.3.1 –Scénarios d'usage, principes ergonomiques, arborescence de la V2

Description

Le titulaire présentera des scénarios d'usage structurant les choix à faire pour l'ergonomie et le graphisme de la nouvelle version du portail, il réalisera l'arborescence de la V2 et décrira les principes ergonomiques

Ces prestations seront réalisées uniquement dans le cadre de la mise en œuvre de la V2 du portail.

Le titulaire présentera des scénarios d'accès à l'information à partir d'une liste de besoins ou demandes prioritaires. Ces scénarios seront vérifiés à partir d'un moteur externe et à partir de la page d'accueil générale, ils devront être déroulés en utilisant les arborescences des rubriques ou le moteur de recherche du portail. L'un de ces scénarios pourrait être transversal à service-public.fr et mon.service-public.fr ou à service-public.fr et vie-publique.fr.

Cette prestation sera réalisée uniquement dans le cadre de la mise en œuvre de la V2 du portail.

Voici, à titre d'exemple, les scénarios qui pourraient être vérifiés :

- Se renseigner sur l'organisation d'une succession ;
- Trouver tel formulaire, être alerté que la démarche correspondante peut être réalisée en ligne ;
- Quelles sont les démarches administratives pour un déménagement ? Puis-je les réaliser sur service-public.fr ?
- Vérifier tel droit, telle allocation pour une personne handicapée ou tout autre profil ;

- Réagir après une démarche, écrire un message à service-public.fr, faire une proposition d'enrichissement de contenu, de modification d'information, interagir avec service-public.fr, donner son avis, participer à l'amélioration de l'administration, à l'évolution des textes (en basculant sur vie-publique.fr) ;
- Se faire assister dans sa navigation, comment démarrer sur service-public.fr quand on y arrive pour la première fois et que l'on n'est pas très à l'aise avec internet, pouvoir facilement demander de l'aide en posant une question ...
- Trouver l'information sur le certificat de non gage, est-il possible de l'obtenir en ligne ?
- Être alerté de la date limite pour faire sa déclaration de revenu, trouver les dates des vacances scolaires, la date des soldes ;
- Accéder au site des ASSEDIC ou des impôts ;
- Trouver l'adresse de la CPAM de Grenoble, téléphoner à tel service administratif, trouver les horaires d'ouverture de telle mairie.

Le nombre définitif et le détail des scénarios à décrire seront précisés dans le bon de commande.

Livrables

- ✓ Présentation des scénarios d'usages (document type Powerpoint ou toute autre méthode à préciser par le titulaire) ;
- ✓ Description des principes ergonomiques du portail ;
- ✓ Arborescence du nouveau site.

2.3.2 – Description détaillée des rubriques de service-public.fr

Description

Le titulaire réalisera la description détaillée des pages d'accueil et des rubriques (positionnement des blocs d'information, emplacement des fonctionnalités, circulation, zones communes à toutes les pages, zones spécifiques à une rubrique, etc.).

Voici, à titre indicatif, une évaluation du nombre d'écrans à décrire (sans préjuger de réorganisation de rubriques ou de création de nouvelles rubriques recommandées par le titulaire) :

- Page d'accueil ;
- Guide Vos droits et démarches (Page d'accueil d'un thème, ex. : Emploi, travail / Page d'accueil d'un dossier : ex. : Carte d'identité / Fiche pratique / Page secondaire permettant l'affichage de compléments d'information par rapport à la page principale, ex. :

liste complète des formulaires sur un sujet / Glossaire / Fiche changement de vie / Accès par profil) ;

- Rubrique(s) Démarches en ligne et Formulaires en ligne (Page(s) d'accueil, arborescence, abécédaire, etc. / Fiche descriptive de présentation une démarche en ligne) ;
- Moteur de recherche (page de résultat globale, avec variation lié à la possibilité d'activer des fonctionnalités, page secondaire, page avec les résultats sur les sites publics) ;
- Travailler dans l'administration (1 seule page) ;
- Plan du site (1 seule page) ;
- Posez votre question ;
- Actualités (Accueil général de la rubrique / Accueil d'une sous-rubrique / Page Agenda / Un article) ;
- Informations sur service-public.fr (Page d'accueil de l'espace Informations sur service-public.fr qui pourrait devenir un espace « Partenaires ») ;
- Page d'accueil en anglais ;
- Page d'accueil de l'annuaire des portails européens, des états étrangers et des organisations internationales ;
- Annuaire de service-public.fr (Page d'accueil).

Le nombre définitif et le détail des écrans à décrire seront précisés à chaque bon de commande.

Livrables

- ✓ Description détaillée des rubriques

2.4 Réalisation des maquettes graphiques

Description

La validation de l'identité visuelle du portail, de la description détaillée des rubriques et des principes ergonomiques permettra de décliner la nouvelle charte sur l'ensemble des rubriques du portail.

Le nombre définitif et le détail de graphiques nécessaires à la réalisation du nouveau portail seront précisés à chaque bon de commande.

Le titulaire devra produire l'ensemble des éléments graphiques nécessaires à la réalisation des modèles de pages et des modèles de production.

Livrables

- ✓ Maquettes graphiques des rubriques du portail ;
- ✓ L'ensemble des éléments graphiques des rubriques du portail dans des formats exploitables par les équipes de la Documentation française notamment pour la réalisation des modèles de pages.

Les livrables feront l'objet d'allers-et-retours avec la Documentation française avant validation.

2.5 Réalisation des modèles de page html

Description

Il s'agit de décliner en pages html les maquettes graphiques.

La Documentation française porte une attention toute particulière à la qualité du code des pages et à l'accessibilité globale de ses sites.

Le titulaire s'engage ainsi à livrer des modèles de pages strictement conformes au standard HTML 4.01 Transitional (vérification par le validateur du W3C), au standard CSS et, au minimum, au niveau Bronze défini par le référentiel « Accessibilité des services Internet de l'administration française » de la DGME¹.

Les navigateurs cibles sont : IE 5+, Mozilla Firefox 1+, Safari.

Les pages doivent être optimisées pour une résolution d'écran de 1024x768 mais avec un impératif de bonne lisibilité sous 800x600.

Plus spécifiquement, la livraison des modèles de pages devra permettre de séparer clairement le contenu de la forme.

La qualité de clarté des css, en particulier, fera l'objet d'une attention particulière de la part de la Documentation française.

Le nombre définitif et le détail de modèles de pages html seront précisés à chaque bon de commande.

Livrables

- ✓ Les modèles de page html et les CSS correspondantes et les éléments graphiques.

Les livrables feront l'objet d'allers-et-retours avec la Documentation française avant validation.

L'ensemble des livrables devra pouvoir être exploité par la Documentation française.

¹ http://www.adele.gouv.fr/spip/article.php3?id_article=246

2.6 Charte graphique et ergonomique et manuel d'application de la charte

Description

La charte graphique et ergonomique listera de façon exhaustive tous les types d'éléments que l'on peut trouver dans service-public.fr (bandeau du haut, pied de page, sommaire à un ou plusieurs niveaux, liens externes, texte avec tous les éléments de structure, impression de la page, envoi de la page, retour à l'accueil, retour au sommaire du regroupement de contenu dans lequel on se trouve, etc.) et indiquera comment il convient de les décliner d'un point de vue ergonomique et d'un point de vue graphique

La charte graphique pourra en partie être déportée sur des sites partenaires qui pourraient proposer des rubriques voir des accès spécifiques que service-public.fr ne développe pas en direct. Dans ce cas seulement certains éléments seraient repris.

Enfin un logo « Site partenaire de service-public.fr » sera créé pour valoriser le partenariat avec le portail de l'administration.

Le titulaire réalisera un manuel d'application de la charte qui listera de façon exhaustive tous les types d'éléments nécessaires à la réalisation et au développement de toute page du portail service-public.fr.

Le manuel devra préciser les modalités d'utilisation de ces éléments. Il devra expliciter la logique de développement de ces éléments (feuilles de style, structure des modèles de pages, etc.).

Livrables

- ✓ La charte graphique et ergonomique et tous les éléments graphiques constitutifs de la charte ;
- ✓ Référentiel d'exploitation et d'utilisation de la charte graphique et ergonomique ainsi que de production des modèles de page.

ARTICLE 3 – CADRE TECHNIQUE

Service-public.fr est développé avec les technologies suivantes :

- Actualités : gérées avec SPIP ;
- Annuaire de l'administration : moteur d'annuaire X 500-LDAP (Messaging Direct, anciennement Isode) et passerelle http/LDAP nommée « WXD » développée par la société titulaire (Sysium), rubrique en cours d'évolution ;
- Annuaire des sites : http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=318&all=0 document Technologies010514/partie consacrée à l'annuaire des sites, rubrique en cours d'évolution ;
- Espace information sur service-public.fr : principalement géré en statique, une partie des documents auxquels on accède est hébergée sur un forum (<http://lesforums.service-public.fr>) utilisé comme espace de publication et non de discussion ;

- Formulaires et démarches en ligne : pages statiques ;
- Guide Vos droits et démarches : COPERIA (http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=476&all=0) qui produit un flux XML (<http://lesschemas.service-public.fr>) qui est rediffusé grâce à un moteur de publication XML/XSLT appelé « Amélia » (http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=318&all=0 document Architecture.doc) ;
- Moteur de recherche : Search Server de la société Hummingbird et intégration par la société Viveo (http://lesforums.service-public.fr/cgi-bin/forum/board.fcgi/topic_show?id=602&all=0) qui a mis en œuvre des pages jsp en diffusion, évolution en cours ;
- Page d'accueil : fil d'actualité intégré en php, le reste est statique ;
- Posez votre question : les pages sont en statiques, sauf les formulaires de saisies de message. Les messages sont gérés en back office avec l'application Akio mél center ;
- Travailler dans l'administration, plan du site, accès anglais, allemand, espagnol : pages statiques.